



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 25-26-033

INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon

OBJET Allégations de lacunes en matière
d'offre active de services et de la
prestation de services en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 4
Analyse : 6
Conclusion et recommandations : 16

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Présidente-directrice générale du
Réseau de santé Horizon
Partie plaignante
Première ministre
Greffier du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat
aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Avril 2026



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le Réseau de santé Horizon (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes dans l'offre active de services et la prestation de services en français au service d'inscription et des admissions de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers, situé à Fredericton.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'institution poursuive ses rappels réguliers à tous ses employés de l'offre active de services dans les deux langues officielles et de la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public afin de promouvoir leur responsabilisation envers une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles;
2. **QUE** l'institution poursuive ses rappels réguliers du plan de contingence afin que ses employés en connaissent l'existence, sachent où le retrouver et connaissent les procédures de l'institution en matière de services dans les deux langues officielles, et ce, pendant chacun de leurs quarts de travail;
3. **QUE** l'institution, lors des évaluations annuelles de ses employés, en plus de la « promesse Horizon Employé/Employeur », profite de l'occasion pour rappeler ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et ses procédures à suivre en présentant à nouveau le plan de contingence et tout autre outil pertinent afin d'accentuer, auprès de ses employés, l'importance que l'institution accorde à un environnement qui prône le respect de l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail;
4. **QUE** l'institution révise régulièrement le profil linguistique du service d'inscription et des admissions afin d'y apporter des changements, s'il y a lieu, pour mieux répondre aux besoins des membres du public en matière de langues officielles;
5. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de recrutement en priorité vers du personnel qualifié bilingue afin de bonifier son effectif

capable d'offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps;

6. QUE l'institution offre tous ses modules et cours de formation à tous ses employés et gestionnaires de façon obligatoire afin de renforcer la culture organisationnelle respectant l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail et fasse en sorte que cette formation soit reprise annuellement de façon proactive et non réactive;
7. QUE l'institution fournisse un suivi des discussions de l'équipe de direction par rapport aux mesures disciplinaires pour assurer la conformité de tous ses employés à ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Plainte

Les détails des allégations de la partie plaignante sont les suivants :

La partie plaignante s'est présentée au bureau d'inscription pour les admissions de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers le jeudi 5 juin 2025, vers 13 h 00. Elle nous affirme ce qui suit :

La dame au bureau à gauche qui faisait l'inscription n'a fait aucune offre active de service bilingue. Lorsqu'elle appelait les numéros pour les prochains patients, elle le faisait uniquement en anglais (p.ex. ninety-five). De plus, lorsque je me suis présenté au bureau, elle m'a seulement parlé en anglais et n'a fait aucun effort pour démontrer que le français était une option, et ce malgré une petite enseigne dans le coin (qui n'est pas affichée de façon prédominante).

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'hôpital	L'Hôpital régional Dr Everett Chalmers
L'institution	Le Réseau de santé Horizon
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
Le service	Le service d'inscription et des admissions de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers

Enquête

Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

À la suite du dépôt de la plainte le 5 juin 2025, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a décidé de procéder à une enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Un préavis d'enquête daté du 28 juillet 2025 fut envoyé au Réseau de santé Horizon (l'institution). Dans ce préavis à l'intention de la présidente-directrice générale de l'institution, on retrouve une demande que celle-ci fasse part au CLO de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la partie plaignante ainsi que de toute information additionnelle qui pourrait être utile dans cette affaire, et de répondre à une série de questions.

Réponse de l'institution

Le 11 août 2025, l'institution a fourni sa réponse à la plainte. Elle indique que :

Le Réseau de santé Horizon a reçu votre lettre concernant la plainte n° 25-26-033 relative à des allégations de lacunes en matière de prestation de services en français. L'enquête menée par le département des langues officielles en collaboration avec le service concerné a permis d'apporter les éléments suivants :

Service d'inscription des admissions

La gestionnaire du département a identifié l'employé visé par la plainte. Ce dernier a reconnu ne pas avoir formulé l'offre active et ne pas avoir servi la partie plaignante dans sa langue de choix. Suite à cet événement, la gestionnaire du département a organisé une réunion avec le personnel présent le 5 juin afin de leur rappeler les fondamentaux et le devoir de chacun de respecter la politique de l'institution vis-à-vis des langues officielles. Elle a également transmis un courriel à l'ensemble de l'équipe afin de leur rappeler le processus à suivre. Enfin, elle a profité de cette remontée d'information pour déplacer les affiches Hello/Bonjour afin de les rendre plus visibles des patients et des visiteurs qui se présentent aux guichets d'enregistrement.

Annexés à la lettre de réponse de l'institution, on retrouve le document suivant :

- a) Plan de contingence du service d'inscription et des admissions de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers

Puisque ce plan de contingence est un document interne à l'institution, le CLO a décidé de ne pas l'inclure dans ce rapport.

L'institution a conclu sa réponse en affirmant ceci :

Nous vous remercions d'avoir porté cette affaire à notre attention. Nous restons déterminés à fournir des soins axés sur les patients, tout en respectant leurs droits linguistiques.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO) dans cette affaire sont les suivantes :

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

COMMUNICATION WITH THE PUBLIC

Communications with government and its institutions

27 Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.

Obligations of institutions

28 An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.

28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

Questions posées par le CLO et réponses fournies par l'institution

Les questions posées par le Commissariat aux langues officielles (le CLO) dans le préavis d'enquête portent sur plusieurs points, dont le respect de la LLO, le plan de contingence, les rappels aux employés, le profil linguistique et les quarts de travail, la formation des employés, et les mesures disciplinaires.

Cette partie examine les réponses que le Réseau de santé Horizon (l'institution) a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse permet au CLO de conclure que la plainte est **fondée**.

Langue de travail et langue de service

Il existe deux réseaux de santé au Nouveau-Brunswick : le réseau Vitalité et le réseau Horizon. Chaque réseau a une langue interne de fonctionnement (le français pour Vitalité et l'anglais pour Horizon). C'est ce qu'on appelle la « langue de travail ».

Bien que les établissements, installations et programmes de santé relevant des régies régionales de la santé établies en vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* puissent déterminer

une langue officielle pour leur fonctionnement habituel, comme le prévoient les articles 33 et 34 de la LLO, ils sont tout de même tenus de se conformer aux articles 27 à 28.1 et 30 de la LLO. En vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* et de la LLO, chaque réseau doit assurer la prestation des services de santé aux membres du public dans la langue officielle de leur choix en tout temps. C'est ce qu'on appelle la « langue de service ».

Le respect de la LLO

L'offre active de services

Les exigences imposées par la LLO sont claires : l'institution doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir tous ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'institution doit informer le public, dès le premier contact, que tous ses services sont disponibles dans les deux langues officielles. Autrement dit, le public ne doit pas avoir besoin de demander un service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, puisque les deux langues doivent déjà lui être proposées par les employés de l'institution. C'est ce qu'on appelle « l'offre active de services ».

Une offre active de services dans les deux langues officielles est extrêmement importante, car, si l'on n'accueille une personne que dans une seule langue officielle, il est souvent peu probable que les membres du public qui souhaitent être servis dans l'autre langue officielle fassent valoir leurs droits linguistiques. Ils ont plutôt tendance à accepter d'être servis dans la langue d'accueil utilisée par l'employé. C'est pourquoi une salutation comme « Hello/Bonjour » est si importante, car elle invite les membres du public à utiliser une des deux langues officielles lorsqu'ils communiquent avec une institution gouvernementale ou en reçoivent un service.

Le concept de l'offre active constitue donc une notion fondamentale qui va au cœur même de la raison d'être des droits linguistiques : le respect des individus au sein d'une société et l'égalité de statut de droits et de privilèges des langues française et anglaise ainsi que des communautés linguistiques française et anglaise.

Michel Doucet, *Les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick*, 2017.

Le terme « offre active » est bel et bien précisé par l'article suivant de la LLO :

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

La continuité de services dans la langue de choix

L'objectif de l'offre active de services dans les deux langues officielles est de déterminer la langue officielle de choix des membres du public, laquelle, une fois établie, doit être respectée. C'est ce qu'on appelle la « continuité de services ». Si une institution ne s'assure pas de respecter la

continuité de services, cela risque de faire en sorte que le public accepte de se faire servir dans la langue utilisée par l'employé de l'institution, ce qui n'est pas, dans aucun cas, le devoir du public. En fait, c'est le contraire des obligations en vertu de la LLO, et cela oblige, dans certains cas, le public de faire valoriser ses droits linguistiques.

L'institution indique que l'employé¹ du département d'inscription et des admissions a admis qu'il n'avait pas fait d'offre active dans les deux langues officielles et qu'il avait communiqué avec la partie plaignante en anglais seulement. Donc, ni l'offre active de services ni la continuité de services dans la langue officielle de la partie plaignante n'ont été assurées.

Le CLO a posé la question suivante à l'institution :

Quel processus aurait dû suivre l'employé du service visé par la plainte dans cette situation?

En réponse, l'institution a offert ce qui suit :

L'employé aurait dû appeler le numéro du patient dans les deux langues officielles. Après cela, il aurait dû fournir l'offre active (Hello/Bonjour) et marquer un temps d'arrêt pour identifier la langue de choix du patient. Enfin, si l'employé ne maîtrisait pas la langue française, il aurait dû dire « Un moment s'il vous plaît » et trouver l'employé bilingue en service ce jour-là pour que ce dernier fournisse un service de qualité au patient.

Le plan de contingence

À ce sujet, le CLO s'est demandé si l'institution avait fourni à ses employés des outils pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles à tous les membres du public. Il importe de noter qu'il n'est pas nécessaire que tous les employés soient bilingues. Les institutions peuvent adopter et adoptent généralement une approche d'équipe, selon laquelle un nombre suffisant d'employés unilingues et bilingues travaillent ensemble pour offrir un service au public dans les deux langues officielles. Un aspect important pour ce faire est le plan de contingence, une procédure alternative par laquelle les employés unilingues peuvent assurer le service dans l'autre langue officielle. Munis du plan de contingence, ils peuvent demander de l'aide d'un collègue possédant les compétences requises pour offrir le service dans cette langue.

Selon la réponse, aucun effort n'a été déployé pour consulter le plan de contingence, aucun effort n'a été fait pour trouver un employé pouvant s'exprimer en français et aucun service n'a été offert en français. Le CLO est d'avis que cette situation constitue un grave échec de la part de l'institution de respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. L'employé en question était-il au courant de l'existence du plan de contingence? Avait-il oublié que le plan de contingence aurait pu l'aider à assurer un service de qualité égale dans la langue de choix du

¹ La partie plaignante a indiqué que le membre du personnel en cause était une femme alors que les réponses de l'institution utilisent le terme masculin « employé ». Par souci de clarté, le CLO utilisera également le terme masculin « employé » dans cette partie du rapport d'enquête.

patient? Peut-être que le membre du personnel bilingue n'était pas à son poste à ce moment-là ou aidait un autre collègue unilingue.

En ce qui concerne le plan de contingence, le CLO a posé la question suivante :

Le personnel affecté au bureau d'inscription des admissions a-t-il accès à un plan de contingence indiquant les mesures à suivre si un employé n'est pas capable d'offrir le service dans la langue officielle de choix d'un patient ou d'un membre du public?

L'institution a répondu que « [t]ous les postes de travail disposent d'un plan de contingence accessible pour le staff indiquant les mesures à suivre ». L'institution a également partagé le plan de contingence du service en cause dans cette affaire². Celui-ci ne fait aucune mention de la directive d'affirmer « un moment s'il vous plaît », à moins qu'il y ait des pages additionnelles qui contiennent d'autres étapes à suivre qui n'ont pas été incluses dans la réponse de l'institution. Par contre, on y retrouve la procédure à suivre si un employé unilingue n'est pas en mesure de communiquer dans la langue choisie par un patient ou un visiteur. On y inclut également un rappel de demander de l'aide d'un collègue de travail ayant les capacités linguistiques nécessaires pour servir les patients ou les visiteurs dans leur langue de choix ainsi que des numéros de téléphone de différents services de l'établissement. Finalement, on rappelle que, en vertu de la LLO, l'institution a une obligation légale de fournir ses services dans les deux langues officielles.

Les rappels aux employés

Comme on a pu le constater ci-dessus, le plan de contingence, dans la situation en l'espèce, ne semble pas avoir été utilisé par l'employé pour assurer un service de qualité égale dans la langue de choix de la partie plaignante. Or, le CLO, dans le préavis d'enquête, a posé la question suivante par rapport aux rappels effectués par l'institution auprès de ses employés visant l'offre active et la prestation de services :

De quelle façon les employés reçoivent-ils des rappels de la part de votre institution quant à l'offre active de services et la prestation de services dans la langue de choix de tout patient ou tout membre du public qui se présente à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers de Fredericton?

L'institution a fourni une liste des outils utilisés pour rappeler aux employés les procédures en matière de langues officielles :

- *Des affiches Hello/Bonjour servent de rappel visuel tant aux membres du public qu'aux employés que le service dans les deux langues officielles est de rigueur dans l'institution. Ils sont disposés à divers endroits et reprennent le slogan : « Votre langue, Votre choix, Notre engagement ».*

² Aux fins de cette enquête, le plan de contingence fourni par l'institution n'a pas été reproduit par le CLO dans ce rapport, puisqu'il s'agit d'un document interne.

- *Le département des langues officielles communique aussi régulièrement pour passer des messages clés en utilisant différents canaux de distribution : bulletin Horizon (journal interne), vidéoconférences, spots tv dans les espaces publics de nos établissements de santé, médias sociaux...*
- *Enfin, les employés doivent également signer tous les ans la « promesse Horizon Employé/Employeur ». Ce document stipule : « que je m’engage à respecter les valeurs d’Horizon en faisant preuve d’empathie, de compassion et de respect envers mes collègues et les personnes que je sers. J’agirai avec intégrité et traiterai toutes les personnes avec courtoisie et dignité, sans discrimination. Cela inclut la fourniture de l’offre active à nos patients et visiteurs. »*

Le CLO est d’avis qu’il s’agit de bonnes initiatives pour responsabiliser les employés quant aux obligations linguistiques de leur employeur. L’engagement écrit des employés, en particulier, place l’institution au même niveau que d’autres institutions ayant des obligations linguistiques en vertu de la LLO, qui exigent un engagement de la part de leurs employés en matière de langues officielles. Toutefois, cela n’explique pas comment, si ces mesures sont en place et si les employés en sont au courant, la situation portée à l’attention du CLO s’est produite. Était-ce un oubli ou une négligence? De surcroît, d’après les nombreuses plaintes déposées au CLO au cours des dernières années visant le même établissement de soins de santé, le CLO se demande pourquoi les situations se reproduisent si les mesures sont en place pour essayer de radier les problèmes en matière de langues officielles à l’Hôpital régional Dr Everett Chalmers.

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l’institution poursuive ses rappels réguliers à tous ses employés de l’offre active de services dans les deux langues officielles et de la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public afin de promouvoir leur responsabilisation envers une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l’institution poursuive ses rappels réguliers du plan de contingence afin que ses employés en connaissent l’existence, sachent où le retrouver et connaissent les procédures de l’institution en matière de services dans les deux langues officielles, et ce, pendant chacun de leurs quarts de travail.

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'institution, lors des évaluations annuelles de ses employés, en plus de la « promesse Horizon Employé/Employeur », profite de l'occasion pour rappeler ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et ses procédures à suivre en présentant à nouveau le plan de contingence et tout autre outil pertinent afin d'accentuer, auprès de ses employés, l'importance que l'institution accorde à un environnement qui prône le respect de l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail.

Le profil linguistique

Comme on le constate ci-dessus, le plan de contingence est un outil important permettant au personnel unilingue de s'assurer que tous les membres du public reçoivent leurs services dans leur langue de choix. Les obligations linguistiques de l'institution demeurent même quand elle subit des difficultés à pourvoir certains postes. Or, la LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières : une institution régie par la LLO doit être en mesure de respecter ses obligations linguistiques à tout moment, en dépit de circonstances imprévues. L'institution doit s'assurer, par tous les moyens possibles, que tous ses services sont disponibles de qualité égale pour les membres des deux communautés linguistiques officielles.

Pour ce faire, il faut néanmoins s'assurer que l'on possède, au minimum, un effectif adéquat en matière de personnel bilingue pour offrir ce service, d'où le besoin de mener des campagnes de recrutement efficaces.

Le CLO a donc posé les questions suivantes par rapport au profil linguistique du service d'inscription des admissions.

Quel est le profil linguistique idéal du personnel affecté au bureau d'inscription [et] des admissions de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers de Fredericton?

L'institution a répondu comme suit :

Le département d'inscription et des admissions compte aujourd'hui quatorze employés. Après consultation du profil linguistique, il s'avère que six employés ont un niveau de bilinguisme qui répond aux critères du poste. Selon la gestionnaire, cet effectif combiné aux employés bilingues provenant d'autres départements voisins et listés dans le plan de contingence doit permettre en tout temps de répondre de manière équitable aux besoins linguistiques des membres du public.

Selon les calculs du CLO, cela représente 42,9 % d'employés bilingues, ce que l'institution affirme est un nombre suffisant de personnel bilingue pour répondre à toutes les demandes dans la langue de choix des membres du public, un nombre qui est parfois gonflé quand les employés du service doivent demander aux employés d'autres services de les aider à offrir le service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le CLO a ensuite demandé de connaître le profil linguistique du service d'inscription et des admissions le 5 juin 2025. La réponse de l'institution est la suivante :

Ce jour-là, quatre personnes travaillaient dans le département. Sur ce total, un employé était bilingue avec un niveau linguistique avancé (B2.2).

Malgré la réponse de l'institution, il semble que l'effectif de 25 % de personnel bilingue n'était pas suffisant pour offrir tous ses services dans les deux langues officielles. Comme on l'a vu ci-dessus, l'employé en cause dans cette affaire n'a pas suivi les consignes du plan de contingence en demandant à un autre collègue de travail de l'aider lorsque la partie plaignante a indiqué qu'elle voulait son service en français. Le seul employé bilingue ce jour-là était-il à son poste ou aidait-il un autre collègue quand la situation en l'espèce s'est produite? Il y a donc eu un bris dans la prestation de services en français ce jour-là, qui aurait peut-être pu être évité si l'employé avait suivi les consignes ou si l'effectif bilingue avait été plus important.

Le CLO a ensuite demandé ce qui suit :

Par quel moyen votre institution assure-t-elle, lorsque les équipes d'employés sont formées pour un quart de travail au bureau d'inscription [et] des admissions que celles-ci comprennent suffisamment d'employés bilingues pour respecter les obligations linguistiques de votre institution, et ce en tout temps?

L'institution a fourni cette réponse :

Il s'agit d'un roulement de 24 semaines pour le personnel à temps plein et à temps partiel. Il n'est pas toujours possible d'avoir du personnel bilingue en service, car il s'agit d'un horaire tournant et il faut respecter les exigences en matière d'ETP (équivalent temps plein). Malgré cette contrainte numérique, les demandes des patients et des visiteurs doivent être satisfaites dans les deux langues officielles grâce au renfort du personnel des autres départements listé dans le plan de contingence.

Cette dernière réponse démontre que l'institution est au courant de ses obligations linguistiques et qu'elle tente par divers moyens de les faire respecter. Elle doit toutefois affronter certains obstacles, dont le nombre restreint de personnel bilingue selon les horaires de travail. Elle semble avoir pris conscience des défis à relever et a mis en place des mesures pour les relever. Le CLO reconnaît que la situation en matière de recrutement de personnel en soins de santé est précaire et appuie l'institution ainsi que ses efforts.

Le CLO propose donc les recommandations suivantes :

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution révise régulièrement le profil linguistique du service d'inscription et des admissions afin d'y apporter des changements, s'il y a lieu, pour mieux répondre aux besoins des membres du public en matière de langues officielles.

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses efforts de recrutement en priorité vers du personnel qualifié bilingue afin de bonifier son effectif capable d'offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps.

La formation des employés

Le CLO a posé une question relative à la formation en matière de langues officielles et du statut obligatoire de cette formation pour tous les employés. L'institution a répondu comme suit :

- *Un module en ligne obligatoire sur l'offre active est complété par tous les nouveaux employés d'Horizon. Le département des langues officielles souhaite rendre cette formation plus fréquente (1 fois au minimum tous les deux ans). Des pourparlers sont en cours avec la haute direction à ce sujet.*
- *Une autre formation appelée ACCENT est recommandée pour les employés et obligatoire pour tous les gestionnaires. Cet apprentissage fait la promotion d'une culture organisationnelle positive autour de la langue et sensibilise sur l'utilisation des ressources mises à disposition par le département des langues officielles.*
- *L'algorithme de l'offre active est affiché au-dessus de l'imprimante utilisée au quotidien par tous les employés du département du service d'inscription des admissions.*
- *La gestionnaire stipule qu'elle prend le temps de discuter de l'offre active et du plan de contingence lors des entretiens d'embauche avec les candidats et qu'elle fait également des rappels réguliers à ses employés en poste.*

Le CLO se réjouit des mesures de formation que l'institution met à disposition de ses employés. En effet, celle-ci indique que des ressources en matière d'offre active sont affichées clairement en guise de rappels pour les employés. L'institution affirme également que la gestionnaire du service en cause souligne l'offre active et le plan de contingence lors de l'embauche et qu'elle en fait des rappels réguliers à tous ses employés. Le CLO est d'avis que ces rappels constituent un outil important et efficace dans la formation de base de chaque employé de l'institution.

Le CLO, comme l'institution, croit que ces occasions de formation doivent être plus fréquentes afin que le contenu des modules reste au premier plan dans l'esprit des employés. Il convient qu'une formation en matière de langues officielles tous les deux ans, comme le suggère l'institution, est bénéfique. Toutefois, dans d'autres enquêtes menées par le passé, le CLO a recommandé une formation annuelle pour tous les employés, y compris les gestionnaires.

De plus, le CLO remarque que la formation ACCENT est obligatoire pour les gestionnaires alors qu'elle n'est que recommandée pour les employés. Le CLO est d'avis que, bien qu'il pourrait être difficile pour tous les employés de suivre cette formation selon les quarts de travail, les retombées d'un effectif « allumé » (engagé) au sein d'un environnement incorporant les langues officielles de façon égale dans le milieu de travail sont multiples et positives. Le CLO propose donc la recommandation suivante :

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que l'institution offre tous ses modules et cours de formation à tous ses employés et gestionnaires de façon obligatoire afin de renforcer la culture organisationnelle respectant l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail et fasse en sorte que cette formation soit reprise annuellement de façon proactive et non réactive.

Les mesures disciplinaires

Le CLO a posé la question suivante :

Quelles mesures sont prises si un employé d'Horizon n'agit pas en conformité avec la politique sur les langues officielles de votre institution?

Voici la réponse de l'institution :

Une discussion entre l'employé et la gestionnaire a eu lieu immédiatement suite à la remontée de cette plainte. Elle lui a rappelé le processus en place et lui a demandé de refaire le module en ligne sur l'offre active. Sur le plan institutionnel et comme indiqué dans un précédent courrier (plainte 25-26-013), notre équipe de direction doit se réunir et définir quelle est la meilleure façon de formaliser les mesures disciplinaires lorsqu'un employé d'Horizon ne respecte pas les directives liées aux langues officielles.

Le CLO est d'avis que de demander à un employé de reprendre une formation est un excellent moyen pour rappeler le processus en place en matière de langues officielles. Toutefois, comme il a été indiqué ci-dessus, le CLO croit qu'une telle mesure est réactive et non proactive. Rendre obligatoire cette formation tous les ans pourrait réduire le nombre de cas de non-conformité aux obligations linguistiques.

Le CLO propose ce qui suit :

Recommandation n° 7 :

Le Commissariat recommande que l'institution fournisse un suivi des discussions de l'équipe de direction par rapport aux mesures disciplinaires pour assurer la conformité de tous ses employés à ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que le Réseau de santé Horizon (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'institution poursuive ses rappels réguliers à tous ses employés de l'offre active de services dans les deux langues officielles et de la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public afin de promouvoir leur responsabilisation envers une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles;
2. **QUE** l'institution poursuive ses rappels réguliers du plan de contingence afin que ses employés en connaissent l'existence, sachent où le retrouver et connaissent les procédures de l'institution en matière de services dans les deux langues officielles, et ce, pendant chacun de leurs quarts de travail;
3. **QUE** l'institution, lors des évaluations annuelles de ses employés, en plus de la « promesse Horizon Employé/Employeur », profite de l'occasion pour rappeler ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et ses procédures à suivre en présentant à nouveau le plan de contingence et tout autre outil pertinent afin d'accentuer, auprès de ses employés, l'importance que l'institution accorde à un environnement qui prône le respect de l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail;
4. **QUE** l'institution révise régulièrement le profil linguistique du service d'inscription et des admissions afin d'y apporter des changements, s'il y a lieu, pour mieux répondre aux besoins des membres du public en matière de langues officielles;
5. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de recrutement en priorité vers du personnel qualifié bilingue afin de bonifier son effectif capable d'offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps;
6. **QUE** l'institution offre tous ses modules et cours de formation à tous ses employés et gestionnaires de façon obligatoire afin de renforcer la culture organisationnelle respectant l'égalité des

deux langues officielles dans le milieu de travail et fasse en sorte que cette formation soit reprise annuellement de façon proactive et non réactive;

7. QUE l'institution fournisse un suivi des discussions de l'équipe de direction par rapport aux mesures disciplinaires pour assurer la conformité de tous ses employés à ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Commissariat tient à remercier l'institution de sa collaboration au cours de cette enquête.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport à la présidente-directrice générale du Réseau de santé Horizon, à la partie plaignante et à la première ministre. De plus, en vertu du paragraphe 43(17.1), le Commissariat exige que l'institution fournisse un accusé de réception et une réponse par écrit à toutes les recommandations contenues dans ce rapport **dans les 30 jours** suivant son dépôt.

Nous remettons également ce rapport au greffier du Conseil exécutif et à la Directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si la partie plaignante n'est pas satisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c.r.
Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 30^e jour d'avril 2026